

# Auswertung Dialog „Mein Bus auf Bestellung“

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR

---

- Der **Dialog „Mein Bus auf Bestellung“** lief auf der Online-Dialog-Plattform „Einsteigen und Mitreden“ in den Wochen vom 02.09. – 20.09.2019.
- **Ziel des Dialog** war es:
  - Aufmerksamkeit für das Thema On Demand Verkehre als Angebot des ÖPNV zu schaffen;
  - Mit Nutzern in den Dialog zur Ausprägung solcher Angebote zu kommen.
- **Aufbau des Dialogs:** 4 Fragekategorien
  - Wie möchtest du deinen Bus auf Bestellung buchen?
  - Wie soll dein Bus auf Bestellung ausgestattet sein?
  - Wie sollte die Fahrt im Bus auf Bestellung ablaufen?
  - Welche Ideen hast du für den Bus auf Bestellung?

# Aufbau des Dialogs



Wie möchtest du deinen Bus auf Bestellung (On Demand) buchen?

79 Kommentare  
Würdest du den Bus eher per App oder auch telefonisch bestellen wollen?  
Welche Bezahlssysteme würdest du nutzen: Paypal, bar, direkt Überweisung, Kreditkarte...?  
Was ist dir noch wichtig bei der Buchung?

WEITERLESEN



Wie soll dein Bus auf Bestellung (On Demand) ausgestattet sein?

28 Kommentare  
Welche Antriebsart ist dir wichtig?  
Was macht den Bus für dich bequem?  
Wie viele Sitze sollte er haben?  
Hast du noch weitere Hinweise zur Ausstattung?  
Nähere Infos zu den neuen On Demand Angeboten findest du hier.

WEITERLESEN



Wie sollte die Fahrt im Bus auf Bestellung (On Demand) ablaufen?

29 Kommentare  
Wie ist es für dich, wenn andere Mitfahrer (Platz/ Fahrzeitverlängerung) zusteigen?  
Wie sollte ein guter Punkt zum Zusteig ausgestattet sein?  
Kannst du dir vorstellen den Bus auf Bestellung mit Bus und Bahn zu koppeln?

WEITERLESEN



Welche Ideen hast du noch für den Bus auf Bestellung (On Demand)?

29 Kommentare  
Nähere Infos zu den On Demand Angeboten findest du hier: <https://www.vrr.de/be/magazin/einsteigen-und-mitreden>

WEITERLESEN

# Begleitende Kommunikation

Abgeschlossener Dialog: Mein Bus auf Bestellung  
 #MeinBusaufBestellung | #V2V Kommunikation



Magazin



Youtube



Facebook



Wie möchtest du deinen Bus auf Bestellung (On Demand) buchen?  
 @ VRR Kommunikation  
 Wie möchtest du dein Bus auf Bestellung (On Demand) aussteigen?  
 @ VRR Kommunikation  
 Wie möchtest du dein Bus auf Bestellung (On Demand) einsteigen?  
 @ VRR Kommunikation



Wie sollte die Fahrt im Bus auf Bestellung (On Demand) ablaufen?  
 Welche Ideen hast du noch für den Bus auf Bestellung (On Demand)?

Webseite Dialog



Message App



Pressemeldung / Kit



vrr.de



Newsletter



# Film zum Dialog „Mein Bus auf Bestellung“

## Dein Bus auf Bestellung

<https://www.youtube.com/watch?v=4UniYWUtjVQ>

0:02 / 0:41



# Kennzahlen

---

- 2.780 Besuche der Webseite (überwiegend vom Smartphone)
- 300 Aufrufe des Youtube Videos
- 915 Aufrufe des Magazinartikels
- Reichweite Facebookposts: 6.800 Nutzer/ 550 Interaktionen
- 170 Eingaben von Nutzern
- **Lesart:**  
Da die Nutzer einen Freitext eingeben konnten, sind hier die wichtigsten Aussagen qualitativ wiedergegeben. Gefettet sind die Aussagen, die sich häufiger wiederfanden.

# Kernaussagen der Dialogbeteiligten



- Buchung im Wesentlichen via App, aber auch telefonisch
- Integration des Service in die VRR / VU App, gesonderte App aber auch toleriert
- Klare Verortung der Zustiegspunkte
- Darstellung des Fahrzeugs während der Fahrt auf Karte = Abschätzen der Wartezeit
- Bezahlverfahren:
  - Paypal / Kreditkarte / Lastschrift / Barzahlung
  - Google-/ Apple-Pay untergeordnete Rolle
- **Preisnachlässe für Abokunden/ Integration ins Tarifsystem**
- Aufschlag für besonderen Service wird toleriert, nicht teurer als Taxi
- **Gerechte Bepreisung für urbanen und ländlichen Raum**

# Kernaussagen der Dialogbeteiligten



Wie soll dein Bus auf Bestellung (On Demand) ausgestattet sein?

38 Kommentare

Welche Antriebsart ist dir wichtig?

Was macht den Bus für dich bequem?

Wie viele Sitze sollte er haben?

Hast du noch weitere Hinweise zur Ausstattung?

Nähere Infos zu den neuen On Demand Angeboten findest du hier:

WEITERLESEN

- Deutliche Erwartung, dass dieses Angebot mit **umweltfreundlichen Antrieben** ausgestattet ist.
  - Elektroantrieb oder auch Hybrid, ggf. aber auch Wasserstoffantrieb.
- **Platz für Gepäck, die Möglichkeit ggf. ein Fahrrad / Kinderwagen mitzunehmen, Barrierefreiheit bei Einstieg und Ausstieg**
- W-Lan und USB Steckdosen, da aber eher kurze Fahrten anstehen, auch kein Muss
- Anzahl der Sitzplätze kann sich zwischen 4-12 bewegen, wichtig ist, dass es zum Bedarf auch passt.
- Platz / Sauberkeit spielt noch eine besondere Rolle. Der **Innenraum sollte nicht zu eng gestaltet sein, sodass Freiraum, Platz zum Ein – und Aussteigen da ist und man nicht zu dicht an Fremden sitzt.**
- Komfortanspruch: Bequeme Sitze, ggf. aus Leder.



# Kernaussagen der Dialogbeteiligten



- Zu- und Ausstieg:  
Neben der klassischen Haltestelle, sollte der **Halt möglichst wohnortnah** sein. Dies ist insbesondere **am Abend** oder im Falle des **Transportes von größerem Gepäck** gewünscht. Auch für **Kinder** wäre das ein wichtiger Vorteil.
- Einsatzgebiet:  
Angebot als **Ergänzung für die Anbindung des ländlichen Raums** an die zentrale ÖPNV Knotenpunkte.  
Schwache Anbindung oder schwache Takte aufwerten.  
Das Angebot soll **Teil des ÖPNV Angebotes** sein.

# Kernaussagen der Dialogbeteiligten



- Anschlüsse:  
**Anschlusssicherheit** ist ein wichtiger Aspekt. Die Gewährleistung, dass ein solches Angebot sicher den Umstieg in den klassischen ÖPNV ermöglicht, ist wichtiges Kriterium.

## Fahrtzeit:

Die Flexibilität des Angebotes an sich wird geschätzt, aber sollte nicht zu extremen Fahrzeitverlängerungen führen. Vorrang hat die Anschlusssicherheit.

Dies gilt auch für das Thema Wartezeit, diese sollte aufgrund Ein- und Ausstiege nicht zu lang werden.

## Verfügbarkeit:

Erwartungshaltung ist ein gute Verfügbarkeit, sodass keine langen Wartezeiten entstehen.

# Kernaussagen der Dialogbeteiligten

**Deine Ideen**

1. Buchen  
2. Einsteigen  
3. Losfahren  
4. Zusteigen  
5. Ankommen

Welche Ideen hast du noch für den Bus auf Bestellung (On Demand)?

29 Kommentare

Nähere Infos zu den On Demand Angeboten findest du hier: <https://www.vrr.de/de/magazin/einsteigen-und-mitreden>

WEITERLESEN

- Ideen / Verweise auf vergleichbare System im Ausland.
- Hinweisen zu Technologien wie KI, die das System ggf. optimieren könnten
- Hinweise zur Notwendigkeit
  - vernetzter Mobilitätssysteme,
  - Wirtschaftlichkeit,
  - Konkurrenz Taxi.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

---

# Kontaktdaten

---

C. Heger-Mehnert

VRR AÖR

[heger@vrr.de](mailto:heger@vrr.de)

0209/1584202

